

Beste Owen,

Dank voor het toesturen van jullie bevindingen en vragen.

Gezien de aard van het onderwerp en de zorgvuldigheid die een beoordeling van een identiteitscontrole, Cruks-registratie en de toepassing van onze procedures vraagt, geven wij er de voorkeur aan jullie vragen schriftelijk te beantwoorden.

Dat PowNed ervoor heeft gekozen de reportage reeds te publiceren voordat de afgesproken termijn voor wederhoor was verstreken, roept bij ons vragen op over de zorgvuldigheid van het gevolgde hoor- en wederhoorproces. Ook mede daarom hebben wij ervoor gekozen onze reactie schriftelijk te geven.

We gaan er desondanks van uit dat jullie onze reactie zorgvuldig en uitgebreid zullen meenemen.

Vooraf vinden wij het belangrijk de gang van zaken zo volledig mogelijk weer te geven.

Bij de entree van Holland Casino Eindhoven meldde zich de bewuste dag jullie verslaggever zich met een identiteitsbewijs. Tijdens de identiteitscontrole ontstond bij onze medewerkers direct twijfel of het getoonde document daadwerkelijk bij de bezoeker hoorde. Die twijfel werd uitgesproken en de bezoeker is hierover bevraagd. De bezoeker verklaarde daarbij dat zijn uiterlijk sterk was veranderd doordat hij veel gewicht zou zijn verloren.

In plaats van verdere escalatie naar security zoals het protocol voorschrijft heeft de receptiemedewerker een collega geraadpleegd. Daarbij is ook gekeken naar een eerder in ons systeem opgenomen foto van de betreffende paspoorthouder. Op die oudere foto leek de paspoorthouder meer op de persoon die op dat moment aan de balie stond.

Op basis van die beoordeling is uiteindelijk besloten de bezoeker toe te laten en dus niet uitsluitend op basis van de foto op het identiteitsbewijs zoals in de reportage wordt gesuggereerd. Tegelijkertijd bleef de twijfel bestaan, waardoor medewerkers hebben besloten de bezoeker extra in de gaten te houden.

Daarbij is geconstateerd dat de bezoeker vervolgens geen gebruik heeft gemaakt van ons spelaanbod en het casino na zeer korte tijd weer heeft verlaten.

Gezien het afwijkende karakter van dit specifieke bezoek is er direct intern onderzoek uitgevoerd. Daaruit is gebleken dat medewerkers zich in dit geval meer hebben laten leiden door gastvrijheidsoverwegingen dan wenselijk was en daardoor niet volledig volgens de geldende procedure hebben gehandeld. Dat beseffen zij zich ook. Dat had niet mogen gebeuren. Op het moment dat twijfel bestaat over de identiteit van een bezoeker, moet die twijfel leiden tot weigering van toegang.

Het incident is voor ons aanleiding geweest om de geldende procedures rondom identiteitscontroles opnieuw onder de aandacht te brengen van de betrokken medewerkers en deze procedures nogmaals door te nemen.

1. Nemen jullie na het zien van onze beelden extra maatregelen als het gaat om het controleren van identiteitsbewijzen van bezoekers?

Veilig en verantwoord spel staan bij Holland Casino voorop. Daar hoort een zorgvuldige toegangscontrole nadrukkelijk bij.

Uit ons onderzoek blijkt dat medewerkers signalen hebben herkend en twijfel hebben uitgesproken over de identiteit van de bezoeker. Tegelijkertijd constateren wij dat in de verdere afhandeling niet volledig volgens de geldende procedure is gehandeld.

Het incident is aanleiding geweest om alle betrokken medewerkers opnieuw te instrueren over de bestaande protocollen en het belang van het consequent volgen daarvan.

2. Hoe kijken jullie naar het feit dat er iemand met een Cruks-registratie binnen is gekomen met een identiteitsbewijs van iemand anders?

Het doel van Cruks is om deelname aan kansspelen te voorkomen van personen die geregistreerd staan in het uitsluitingsregister. Als iemand bewust probeert toegang te krijgen met gebruikmaking van het identiteitsdocument van een ander, dan vinden wij dat vanzelfsprekend onwenselijk.

Tegelijkertijd vinden wij het belangrijk het volledige beeld te schetsen.

In dit geval zijn mogelijke afwijkingen niet onopgemerkt gebleven. Medewerkers hebben de bezoeker bevestigd omdat zij twijfelden of het identiteitsdocument bij hem hoorde. Die twijfel heeft uiteindelijk niet geleid tot weigering van de toegang, wat vanzelfsprekend wel had moeten gebeuren.

Holland Casino ontvangt miljoenen bezoeken per jaar. Daarbij vinden uitgebreide identiteits- en toegangscontroles plaats. Dat proces is zeer effectief, maar blijft uiteindelijk mensenwerk. Juist daarom evalueren wij incidenten als deze zorgvuldig, trekken wij lessen waar nodig.

Tot slot

Tot slot merken wij op dat Cruks een belangrijk instrument is om spelers die bescherming nodig hebben uit te sluiten van deelname aan kansspelen. Holland Casino ziet tegelijkertijd mogelijkheden om het systeem verder te versterken. Zo hebben wij eerder aandacht gevraagd voor mogelijkheden om kansspel aanbieders nog beter te ondersteunen bij het herkennen van personen die in Cruks staan geregistreerd, uiteraard binnen de kaders van privacywetgeving. Uiteindelijk hebben zowel spelers, aanbieders als wetgever belang bij een systeem dat zo effectief mogelijk werkt.